

ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ. STOP!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

2. ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

- 2.1. Τι είναι το άγχος;
- 2.2. Τι προκαλεί το εργασιακό άγχος;
- 2.3. Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και στις εταιρείες
- 2.4. Πώς εντοπίζεται το άγχος και οι παράγοντες που το προκαλούν;
- 2.5. Εκτίμηση: Νιώθετε άγχος;

3. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

- 3.1. Εκτίμηση των κινδύνων στο χώρο εργασίας
- 3.2. Βασικές αρχές της εκτίμησης των κινδύνων
- 3.3. Τα έξι στάδια της εκτίμησης των κινδύνων
- 3.4. Αξιολογήστε τους κινδύνους που σχετίζονται με το άγχος στην εταιρεία σας

4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

- 4.1. Ο κύκλος διαχείρισης των κινδύνων
- 4.2. Βασικά στάδια της διαχείρισης των κινδύνων
- 4.3. Αξιολόγηση, πληροφορίες και επιχειρησιακή εκπαίδευση

5. ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- 5.1. Επίλυση προβλημάτων εργασιακού άγχους
- 5.2. Φροντίδα των εργαζομένων με προβλήματα
- 5.3 Κλίμα και κουλτούρα μιας εταιρείας
- 5.4 Σωστή οργάνωση εργασίας
- 5.5 Μέσα και πόροι διαχείρισης του εργασιακού άγχους

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ SKY BULK CARRIERS
MANAGEMENT LTD

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Rees Shipping Company

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ COMPUSMART

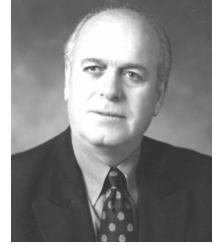
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ UNIC-SERVICES LTD

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΙΝΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ EDUCACONSULT

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Πανελληνία Ένωση Πλοίαρχων Ε.Ν. ξέχωρα από τις συνδικαλιστικές της δραστηριότητες, έχει παρουσιάσει και πληθώρα δραστηριοτήτων ευρύτερου, κοινωνικού χαρακτήρα υπό μορφή ομάδων εργασίας, ημερίδων, συνεδρίων κτλ. Πιστεύουμε, ότι τόσο από τη φιλοσοφία μας όσο και από τη θέση μας στο χώρο της ναυτιλίας, είμαστε υποχρεωμένοι να δραστηριοποιούμεθα και σε αυτές τις δραστηριότητες. Η ξύλινη γλώσσα των συνθημάτων δεν μας πάει.



Κατά καιρούς έχουμε λοιπόν διοργανώσει ημερίδες και συνέδρια, που αφορούν το περιβάλλον, την πρόληψη της ρύπανσης, θέματα υγείας και υγιεινής, θέματα ασφάλειας, σε συνεργασία πάντοτε με φορείς που χαρακτηρίζονται για το κύρος και τις γνώσεις τους.

Έτσι και τώρα, οργανώσαμε το πρόγραμμα **SPA (Stress Prevention Activities)** σε συνεργασία με κορυφαία Πανεπιστήμια όπως το Πανεπιστήμιο του **Cardiff**, το Πανεπιστήμιο του **Nottingham**, εργατικές συνομοσπονδίες όπως η **CMKOS (Czech Moravian Confederation of Trade Unions)**, η **TRIFORMA** και άλλους καταξιωμένους φορείς και οργανισμούς όπως η **IDEC**, ο **Σύνδεσμος Αωνύμων Εταιρειών και ΕΠΕ** και η **Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας**.

Το υπό μελέτη θέμα της λήψης μέτρων για την αποφυγή του stress, που δημιουργείται κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας, χωρίς βεβαίως να διεκδικώ τίτλους ειδικού, έχει γίνει μάστιγα για όλους τους εργαζόμενους και πολύ περισσότερο, ας μου επιτραπεί, για τον Έλληνα πλοίαρχο και ναυτικό, που η συχνή εναλλαγή των συνθηκών εργασίας, του τόπου εργασίας, του εργοδότη, των κλιματολογικών συνθηκών και υπόλοιπων παραγόντων, και είναι πάρα πολλοί αυτοί, δημιουργούν ένα εχθρικό θα έλεγα περιβάλλον με απρόβλεπτες συνέπειες.

Θεωρώντας ότι **PROACTIVE > REACTIVE** όπως συμβαίνει σ'όλες τις δραστηριότητες, στο παρόν βιβλίο – πόνημα παρουσιάζονται παραδείγματα, συμπεράσματα από έρευνες και προτείνονται μέτρα για την πρόληψη και καταπολέμηση αυτού του φαινομένου.

Προτρέπω δε όλους μας να σκύψουμε πάνω από τα θέματα του άγχους, που όπως ανέφερα είναι μάστιγα, ώστε λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα, τροποποιώντας υπάρχοντες και θεσμοθετώντας νέους κανόνες και κανονισμούς, να ελαχιστοποιήσουμε τις συνέπειες, που όλοι γνωρίζουμε τι κακά και μερικές φορές καταστρεπτικά αποτελέσματα έχουν.

Με την ελπίδα ότι θα φανεί χρήσιμο, όχι μόνο στους συναδέλφους και τους εργαζόμενους γενικά, καθ' όσον αυτοί βιώνουν καθημερινά τις συνέπειες του stress, αλλά για να «ταράξουμε» λίγο τα νερά και να ευαισθητοποιήσουμε κάποιους αρμόδιους, παραδίδουμε αυτήν την εργασία, καταθέτοντας ταυτόχρονα και τη δέσμευση της ΠΕΠΕΝ, ότι θα εξακολουθούμε και στο μέλλον τέτοιου είδους δραστηριότητες και όχι μόνο.

ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΚΟΥΖΙΛΟΣ
Πρόεδρος Π.Ε.Π.Ε.Ν.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η φύση της εργασιακής ζωής έχει αλλάξει σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες. Οι απαιτήσεις είναι περισσότερες από ποτέ. Σχεδόν ένας στους τρεις Ευρωπαίους εργαζομένους, δηλαδή περισσότερα από 40 εκατομμύρια άνθρωποι, αναφέρουν ότι πάσχουν από εργασιακό άγχος. Αυτό ευθύνεται για την απώλεια εκατομμυρίων εργάσιμων ημερών κάθε χρόνο. Το άγχος μπορεί να επηρεάσει τους πάντες. Αφορά τους εργαζόμενους, τους εργοδότες, τους διευθυντές, τους προϊσταμένους, τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους μαθητευόμενους και τους εκπαιδευόμενους.

Το εργασιακό άγχος και οι ψυχολογικοί κίνδυνοι περιλαμβάνονται στους σημαντικότερους εργασιακούς κινδύνους και συνδέονται τόσο με τα προβλήματα της ανεργίας όσο και με την έκθεση σε φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς κινδύνους. Μια έρευνα στα νέα κράτη μέλη της ΕΕ απέδειξε ότι το 90% των ερωτηθέντων θεωρούσε ότι στη χώρα του το άγχος είναι η κύρια αιτία των ασθενειών η οποία μαζί με την εξάντληση και την καταπίεση οφείλεται στην κακή οργάνωση της εργασίας (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας 2005). Οι αριθμοί μιλούν από μόνοι τους. Παρόλα αυτά πολλές επιχειρήσεις δεν καταλαβαίνουν πόσο πολύ τις επηρεάζει το άγχος.

Το άγχος θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα της εργασίας στην κοινωνία της γνώσης. Η ανάγκη για την εφαρμογή δραστηριοτήτων πρόληψης του άγχους υπάρχει σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες και σε όλα τα είδη των επιχειρήσεων.

Αυτό το εγχειρίδιο παρουσιάζει τα βασικά ζητήματα που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος και αναφέρει τρόπους διαχείρισής του. Το κεφάλαιο 2 αναφέρει τι είναι το άγχος, το 3 αναφέρει τους κινδύνους που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος, το 4 μιλά για τις βασικές αρχές της διαχείρισης των κινδύνων του εργασιακού άγχους και το κεφάλαιο 5 αφορά την πρόληψη του εργασιακού άγχους. Μεγάλο μέρος των στοιχείων, που παρουσιάζονται εδώ βασίζονται στον Οδηγό για την «Εργασιακή οργάνωση και το Άγχος» του ΠΟΥ (2004) και στο παράδειγμα διαχείρισης των κινδύνων που ανέπτυξε το Ινστιτούτο Εργασίας, Υγείας και Οργάνωσης του Πανεπιστημίου του Nottingham.

Το εγχειρίδιο αυτό συντάχθηκε στο πλαίσιο του διεθνούς προγράμματος «Δραστηριότητες Πρόληψης του Άγχους» - SPA – το οποίο υποστηρίζεται από το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Leonardo Da Vinci. Καλό είναι οι αναγνώστες να αναζητήσουν και επιπλέον υλικό σχετικά με τη νομοθεσία περί υγείας και ασφάλειας καθώς και σχετικά με τη διαχείριση των ψυχολογικών κινδύνων και του εργασιακού άγχους στη χώρα τους.

2. ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

2.1. Τι είναι το άγχος;

Το εργασιακό άγχος είναι η αντίδραση, που έχουν πολλοί άνθρωποι όταν υφίστανται πιέσεις στο χώρο εργασίας τους για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Πολλοί άνθρωποι παρακινούνται από τις προκλήσεις και τις δυσκολίες, που προκύπτουν από τις απαιτήσεις της εργασίας τους. Η ανταπόκριση στις απαιτήσεις αυτές οδηγεί στην ικανοποίηση. Ωστόσο, όταν η πίεση στο χώρο εργασίας φτάνει σε υπερβολικά επίπεδα και διαρκεί για πολύ χρόνο, οι άνθρωποι διαπιστώνουν την ύπαρξη μιας απειλής για την ευεξία ή τα συμφέροντά τους και στη συνέχεια βιώνουν συναισθήματα όπως φόβο, θυμό ή άγχος.

Το εργασιακό άγχος μπορεί να οριστεί ως η βλαβερή σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τις δυνατότητες ή τις ανάγκες του εργαζομένου. Το εργασιακό άγχος μπορεί να οδηγήσει σε ασθένειες ή ακόμα και τραυματισμούς. Είναι μια αρνητική και δυσάρεστη κατάσταση, η οποία παρατηρείται όταν ένα άτομο αντιληφθεί ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ή τις πιέσεις που του έχουν επιβληθεί. Μη αποδεκτά επίπεδα άγχους μπορεί να συνδέονται με μια σειρά αρνητικών συνεπειών σωματικών και ψυχολογικών.

Η έννοια του άγχους συγχέεται συχνά με τις προκλήσεις. Ωστόσο οι δύο αυτοί όροι δεν είναι ίδιοι. Μια πρόκληση δίνει ψυχολογική και σωματική ενέργεια. Δίνει ώθηση για την απόκτηση νέων ικανοτήτων. Όταν ικανοποιείται μια πρόκληση νιώθουμε χαλαροί και ικανοποιημένοι. Οι προκλήσεις είναι σημαντικό στοιχείο της υγιούς και παραγωγικής εργασίας. Η σημασία τους στην εργασιακή ζωή εκφράζεται όταν οι άνθρωποι λένε "λίγο άγχος κάνει καλό". Ωστόσο, οι προκλήσεις διαφέρουν από το άγχος, το οποίο μπορεί να έχει επιπτώσεις στη σωματική και πνευματική υγεία του ατόμου καθώς και στη σωστή απόδοση των επιχειρήσεων.

2.2. Τι προκαλεί το εργασιακό άγχος;

Το εργασιακό άγχος μπορεί να προκληθεί από την κακή οργάνωση της εργασίας. Τα ευρήματα των ερευνών απέδειξαν ότι περισσότερο αγχωτική είναι η εργασία, που περιέχει υπερβολικές απαιτήσεις και επιβάλλει πιέσεις, οι οποίες δεν αντιστοιχούν στις γνώσεις και τις ικανότητες των εργαζομένων και για τις οποίες δεν υπάρχει δυνατότητα επιλογής ή ελέγχου ούτε στήριξης από άλλους (Leka, Griffiths & Cox, 2004).

**Κακή
οργάνωση
της εργασίας**

Συχνά προβληματίζει ο τρόπος σχεδιασμού της εργασίας και ο τρόπος διαχείρισής της. Στα κείμενα σχετικά με το άγχος αναφέρονται εννέα κατηγορίες κινδύνων εργασιακού άγχους ή ψυχολογικών κινδύνων. Αυτές μπορούν να χωριστούν σε δύο ομάδες: τους κινδύνους που αφορούν το περιεχόμενο της εργασίας (1-4) και αυτούς που έχουν σχέση με το περιβάλλον της εργασίας (5-9):

1. Περιεχόμενο εργασίας	<ul style="list-style-type: none">✓ Μονότονα, αδιάφορα, ασήμαντα καθήκοντα✓ Έλλειψη ποικιλίας✓ Δυσάρεστα καθήκοντα✓ Απωθητικά καθήκοντα
2. Φόρτος και ρυθμός εργασιών	<ul style="list-style-type: none">✓ Πολλή ή λίγη εργασία✓ Εργασία υπό χρονικές πιέσεις
3. Ωράριο	<ul style="list-style-type: none">✓ Αυστηρά και μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας✓ Πολλές και μοναχικές ώρες✓ Μη προγραμματιζόμενο ωράριο✓ Κακοσχεδιασμένο πρόγραμμα βαρδιών
4. Συμμετοχή και έλεγχος	<ul style="list-style-type: none">✓ Μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων✓ Έλλειψη ελέγχου

**Κίνδυνοι
που
σχετίζονται
με το άγχος**

5. Εξέλιξη σταδιοδρομίας, θέση, μισθός	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ανασφάλεια ✓ Έλλειψη προοπτικών εξέλιξης ✓ Πολλές ή λίγες προαγωγές ✓ Εργασία «μικρής κοινωνικής αξίας» ✓ Σύστημα πληρωμής ανά τεμάχιο ✓ Ασαφή ή άδικο συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης ✓ Ύπαρξη πολλών ή λίγων ικανοτήτων για μια θέση
6. Ρόλος στην εταιρεία	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ασαφής ρόλος ✓ Αντικρουόμενοι ρόλοι στην ίδια εργασία ✓ Ευθύνες ✓ Συνεχής ενασχόληση με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους
7. Διαπροσωπικές σχέσεις	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ακατάλληλοι, απερίσκεπτοι ή μη υποστηρικτικοί επόπτες και προϊστάμενοι ✓ Κακές σχέσεις με τους συναδέλφους ✓ Καταπίεση, παρενόχληση και βία. ✓ Μοναχική εργασία ✓ Ασαφείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των προβλημάτων ή των παραπόνων
8. Χαρακτήρας της εταιρείας	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Κακή επικοινωνία ✓ Κακή ηγεσία

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ασάφεια όσον αφορά τους στόχους και τη δομή της επιχείρησης
--	---

9. Αλληλεπίδραση σπιτιού - εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Αντικρουόμενες απαιτήσεις σπιτιού - εργασίας ✓ Έλλειψη υποστήριξης στο χώρο εργασίας για τα προσωπικά προβλήματα ✓ Έλλειψη υποστήριξης στο σπίτι για να εργασιακά προβλήματα
--	--

Οι αιτίες του εργασιακού άγχους μπορεί να καταταγούν επίσης σε τρεις κατηγορίες:

***Γενικές/
Ειδικές και
Αιτίες που
σχετίζονται
με τα
καθήκοντα***

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- ✓ Οργανωτικά προβλήματα
- ✓ Ανεπαρκής υποστήριξη
- ✓ Πολλές ή μοναχικές ώρες
- ✓ Χαμηλό κύρος, μισθός και δυνατότητες εξέλιξης
- ✓ Άχρηστα τυπικά και διαδικασίες
- ✓ Αβεβαιότητα και ανασφάλεια

ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- ✓ Ασαφής περιγραφή καθηκόντων
- ✓ Αντικρουόμενοι ρόλοι
- ✓ Ουτοπικές υψηλές προσδοκίες (τελειομανία)
- ✓ Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων (αδυναμία)
- ✓ Συχνές συγκρούσεις με ανωτέρους
- ✓ Απομόνωση και μη στήριξη των συναδέλφων
- ✓ Έλλειψη ποικιλίας
- ✓ Μικρή επικοινωνία
- ✓ Ακατάλληλη ηγεσία
- ✓ Συγκρούσεις με συναδέλφους
- ✓ Ανικανότητα ολοκλήρωσης μιας εργασίας
- ✓ Μη αναγκαίες συγκρούσεις

ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- ✓ Δύσκολοι πελάτες ή δύσκολοι υφιστάμενοι
- ✓ Ανεπαρκής εκπαίδευση
- ✓ Συναισθηματικές σχέσεις με πελάτες ή υφισταμένους
- ✓ Ευθύνες της εργασίας
- ✓ Αδυναμία βοήθειας ή αποτελεσματικής δράσης

Υπάρχουν επίσης προσωπικές αιτίες, που προκαλούν άγχος. Αυτές μπορεί να είναι ασθένειες, προβλήματα σχέσεων, οικονομικές δυσκολίες, οικογενειακά προβλήματα ή εθισμοί. Αν και προκαλούν αρνητικές συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία των ανθρώπων και επηρεάζουν την απόδοσή τους στην εργασία δεν είναι ευθύνη των εργοδοτών να εκτιμήσουν τους κινδύνους, που ενέχουν οι παράγοντες αυτοί για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων τους.

Κάθε άνθρωπος βιώνει διαφορετικά το άγχος. Ωστόσο, όλοι νιώθουν κάποια στιγμή της ζωής τους εργασιακό άγχος. Αν μπορέσετε να εντοπίσετε από πού πηγάζει η εργασιακή πίεση θα μπορέσετε να καταλάβετε καλύτερα τις αντιδράσεις σας. Το παρακάτω ερωτηματολόγιο θα σας βοηθήσει να εκτιμήσετε τι προκαλεί πίεση στη δική σας περίπτωση. Εκτιμήστε πόση πίεση δημιουργεί καθένα από τα παρακάτω στοιχεία. Οι βαθμοί έχουν ως εξής: 3 = πολλή πίεση, 2 = λογική πίεση, 1 = μικρή πίεση, 0 = καθόλου πίεση.

	Βαθμοί
1. Πολλή δουλειά	
2. Πολλοί ρόλοι	
3. Ευθύνη να καθοδηγήσετε άλλους	
4. Σχέσεις με τους συναδέλφους	
5. Μισθός	
6. Εργασία και στο σπίτι μετά από πολλές ώρες	
7. Πολλές ή δύσκολες ώρες εργασίας	
8. Αβεβαιότητα για τις αρμοδιότητες	
9. Λήψη αποφάσεων ή σχεδιασμός	
10. Σχέση με το διευθυντή	
11. Όχι αρκετά απαιτητική εργασία	
12. Δυσκολία απεμπλοκής από την εργασία	
13. Πολλή δουλειά και λίγος χρόνος	
14. Έλλειψη σαφών στόχων	
15. Αντιμετώπιση συγκρούσεων	
16. Έλλειψη ενθάρρυνσης ή στήριξης	
17. Εξέλιξη σταδιοδρομίας και δυνατότητες προαγωγής	
18. Επιδράσεις της εργασίας στην προσωπική ζωή	

19. Πολύ λίγη εργασία	
20. Αλλαγή στις εργασιακές πρακτικές	
21. Δυναμική ομάδων στο χώρο εργασίας	
22. Έλλειψη συναδέλφων με τους οποίους να μπορείτε να συνομιλείτε	
23. Άβολο εργασιακό περιβάλλον	
25. Χρονικές πιέσεις και προθεσμίες	
26. Έλλειψη ποικιλίας και κινήτρων	
27. Φόβος λαθών	
28. Κακή καθοδήγηση και οδηγίες	
29. Απογοήτευση από την εργασία	
30. Σχέσεις με τους συναδέλφους	
31. Έλλειψη απαραίτητων ικανοτήτων	
32. Ανεπάρκεια πληροφόρησης από την εργασία	
33. Συναντήσεις και παρουσιάσεις	
34. Ατμόσφαιρα στο χώρο εργασίας	
35. Αβεβαιότητα για την εργασία ή κίνδυνος ανεργίας	
36. Παράγοντες εκτός εργασίας, ασθένειες, οικονομικές ανησυχίες ή παρόμοια θέματα	

Μεταφράστε τα αποτελέσματα μεταφέροντας τις ερωτήσεις στις παρακάτω στήλες. Κάθε στήλη περιγράφει μια διαφορετική πτυχή της εργασίας σας. Μετρώντας τους βαθμούς κάθε στήλης μπορείτε να δείτε, πού πρέπει να εστιάσετε περισσότερο.

Α		Β		Γ		Δ		Ε		ΣΤ	
1		2		3		4		5		6	
7		8		9		10		10		12	
13		14		15		16		16		18	
19		20		21		22		22		24	
25		26		27		28		28		30	
31		32		33		34		34		36	
Σύν		Σύν		Σύν		Σύν		Σύν		Σύν	

A. Φόρτος εργασίας

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Ο φόρτος εργασίας έχει αρνητικές συνέπειες για την πνευματική υγεία σας.

5-8 βαθμοί: Ο φόρτος εργασίας μπορεί να προκαλέσει άγχος.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Ίσως δεν έχετε υπερβολική εργασία, αλλά αν έχετε υψηλή βαθμολογία στην ερώτηση 19, τότε ίσως δεν έχετε αρκετή εργασία.

B. Ρόλος

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Η περιγραφή της εργασίας σας μάλλον δεν

είναι σαφής και ακριβής. Μιλήστε με το διευθυντή σας και ζητήστε του να γίνουν αλλαγές.

5-8 βαθμοί: Υπάρχει ένα είδος περιγραφής των ρόλων.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Ο ρόλος σας στην εργασία σας δεν σας προκαλεί προβλήματα.

Γ. Ευθύνη

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Φαίνεται ότι δεν σας ικανοποιούν οι ευθύνες, που έχετε αναλάβει. Ίσως χρειάζεστε περαιτέρω εκπαίδευση.

5-8 βαθμοί: Δεν είστε πολύ διατεθειμένος να αναλάβετε κι άλλες ευθύνες.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Δεν δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε τις ευθύνες σας.

Δ. Σχέσεις

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας επηρεάζουν αρνητικά την υγεία σας.

5-8 βαθμοί: Οι εργασιακές σχέσεις μπορεί να σας προκαλέσουν άγχος.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Δεν φαίνεται να έχετε προβλήματα εργασιακών σχέσεων.

Ε. Ικανοποίηση από την εργασία

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Δεν νιώθετε ικανοποίηση από την εργασία σας και ίσως πιστεύετε ότι δεν έχει αξία.

5-8 βαθμοί: Η εργασία σας θα μπορούσε να είναι πιο ικανοποιητική.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Νιώθετε ευχαρίστηση από την εργασία σας.

ΣΤ. Συμβατότητα προσωπικής ζωής - εργασίας

Περισσότεροι από 8 βαθμοί: Δεν μπορείτε να διαχωρίσετε την επαγγελματική και την προσωπική σας ζωή.

5-8 βαθμοί: Πιθανώς να υπάρχει ένα μικρό πρόβλημα στην αλληλεπίδραση σπιτιού και εργασίας.

Λιγότεροι από 5 βαθμοί: Φαίνεται ότι υπάρχει ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και της επαγγελματικής σας ζωής.

2.3. Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και στις εταιρείες

Κάθε άνθρωπος βιώνει το άγχος με διαφορετικό τρόπο. Το άγχος μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα σε προσωπικό επίπεδο. Για παράδειγμα, μπορεί να προκαλέσει ασυνήθιστες και ενοχλητικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας και να βλάψει τη σωματική και πνευματική υγεία. Το εργασιακό άγχος έχει τόσο σωματικές όσο και συναισθηματικές επιπτώσεις. Σωματικές επιπτώσεις είναι αυξημένη αρτηριακή πίεση, πόνοι, ναυτία και χαμηλή

αντίσταση σε μικροασθένειες. Συμπτώματα του άγχους μπορεί να επιφέρουν άμεσες σωματικές αλλαγές όπως αλλαγή του καρδιακού σφυγμού και του ρυθμού αναπνοής, μυϊκή υπέρταση, ναυτία ή εμετός. Όταν νιώθουν άγχος οι άνθρωποι εμφανίζουν συμπτώματα θυμού, διαμαρτυρίας ή ματαιοπονίας, ενώ αισθάνονται αγωνία ή ότι βγαίνουν εκτός ελέγχου.

Όταν επηρεάζονται από το εργασιακό άγχος οι άνθρωποι μπορεί:

Άτομα

- ✓ Να εκνευρίζονται και να χάνουν την αυτοσυγκέντρωσή τους, να ξεχνούν και να έχουν μαθησιακές δυσκολίες
- ✓ Να μην μπορούν να χαλαρώσουν
- ✓ Να δυσκολεύονται να σκεφτούν λογικά και να πάρουν αποφάσεις
- ✓ Να μην ευχαριστούνται από την εργασία τους και να μην νιώθουν δέσμευση απέναντι σ' αυτή
- ✓ Να νιώθουν κουρασμένοι, απογοητευμένοι και αγχωμένοι
- ✓ Να δυσκολεύονται να κοιμηθούν
- ✓ Να χάσουν την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής.

Οι ενδείξεις του άγχους μπορεί να παρατηρηθούν τόσο σε εργαζόμενους όσο και σε στελέχη. Αυτές μπορεί να είναι προβλήματα στις σχέσεις με τους συναδέλφους, εκνευρισμός, αναποφασιστικότητα και μειωμένη απόδοση. Οι αγχωμένοι εργαζόμενοι υιοθετούν ανθυγιεινές συνήθειες όπως πολύ κάπνισμα, ή κατανάλωση αλκοόλ, χρήση φαρμάκων και καταχρήσεις.

Το άγχος δεν επηρεάζει μόνο την υγεία των εργαζομένων αλλά και των εταιρειών. Στις ενδείξεις ότι μια επιχείρηση έχει πρόβλημα περιλαμβάνονται ο υψηλός ρυθμός αλλαγής του προσωπικού, οι πολλές απουσίες, η μειωμένη εργασιακή απόδοση, η μικρή τήρηση των προθεσμιών και τα παράπονα των πελατών.

Σε επίπεδο επιχείρησης το εργασιακό άγχος διαφαίνεται από την επιδείνωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Η καταστροφή του κλίματος και του ηθικού επηρεάζει αρνητικά τις εργασιακές σχέσεις και επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση και την ευεξία των εργαζομένων. Επιπλέον αυξάνεται η απώλεια ημερών λόγω ασθένειας. Αυτό φαίνεται από την αύξηση των αδειών ασθένειας που διαρκούν 1-3 ημέρες.

Το εργασιακό άγχος έχει επίσης αντίκτυπο στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών καθώς και στην εικόνα της εταιρείας. Ακόμα και η πρόσληψη νέων και ικανών εργαζομένων μπορεί να παρεμποδίζεται αν η εταιρεία βγάλει το όνομα του κακού εργοδότη.

Οι συνέπειες του άγχους για τις επιχειρήσεις είναι:

Επιχείρηση

- ✓ Αύξηση των απουσιών
- ✓ Μείωση της δέσμευσης ως προς την εργασία
- ✓ Αύξηση του ρυθμού αντικατάστασης του προσωπικού
- ✓ Χαμηλή απόδοση και παραγωγικότητα
- ✓ Αύξηση των μη ασφαλών εργασιακών πρακτικών
- ✓ Αύξηση της συχνότητας των ατυχημάτων
- ✓ Αύξηση των παραπόνων των πελατών
- ✓ Αύξηση των νομικών απαιτήσεων και αγωγών εκ μέρους των αγχωμένων εργαζομένων



2.4. Πώς εντοπίζεται το άγχος και οι παράγοντες που το προκαλούν;

Το άγχος επηρεάζει κάθε άνθρωπο με διαφορετικό τρόπο. Κάποιοι παρουσιάζουν έντονες αντιδράσεις. Σε άλλους τα συμπτώματα μπορεί να εμφανιστούν αργότερα και να υπάρξει σύγχυση με άλλα προβλήματα υγείας.

**Ενδείξεις
άγχους**

Το άγχος μπορεί να εντοπιστεί από προβλήματα στην συμπεριφορά και σωματικές, πνευματικές και συναισθηματικές ενδείξεις. Είναι πολύ σημαντικό να μην περιμένουν οι επιχειρήσεις την εμφάνιση των συμπτωμάτων του άγχους για να πάρουν μέτρα, αλλά να εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων του άγχους σε επίπεδο εταιρείας.

Στους παρακάτω πίνακες αναφέρονται συνοπτικά κάποια συμπτώματα άγχους.

<p>ΣΩΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ</p> <p>Πονοκέφαλος, πίεση, δυσπεψία, δύσπνοια, εξανθήματα ή δερματικοί ερεθισμοί, συχνά κρυώματα, υποτροπή παλιών ασθeneιών, κούραση, αδυναμία χαλάρωσης, ταχυκαρδία, ναυτία, ευαισθησία σε αλλεργίες, υπερβολική εφίδρωση, σφιχτές γροθιές, λιποθυμίες, μικροασθένειες, δυσκοιλιότητα ή διάρροια, ταχύτατη λήψη ή απώλεια βάρους.</p>	<p>ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ</p> <p>Αδυναμία συγκέντρωσης, ανησυχία, λάθη, μπερδεμένη σκέψη, διαρκείς αρνητικές σκέψεις, δυσκολία στη λήψη αποφάσεων, κακά όνειρα ή εφιάλτες, μικρότερη διαίσθηση, μικρότερη ευαισθησία, λανθασμένη κρίση, βραχυπρόθεσμη και όχι μακροπρόθεσμη σκέψη, βιαστικές αποφάσεις.</p>
<p>ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ</p> <p>Έλλειψη κοινωνικότητας, διαρκής ανησυχία, ψέματα, απρόσεκτη οδήγηση, μεγάλη κατανάλωση αλκοόλ και τσιγάρου, κλάμα, συνεχείς συγκρούσεις κατά τις συναντήσεις, εριστικότητα, άρνηση συμβουλών και προτάσεων, χρήση λύσεων που είναι γνωστό ότι είναι ακατάλληλες, επικρίσεις άλλων, βανδαλισμοί, φωνές, αργοπορία και γρήγορη αναχώρηση, μεγάλα διαλείμματα, παθητικότητα και έλλειψη δέσμευσης.</p>	<p>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ</p> <p>Εκνευρισμός, ένταση, κυκλοθυμία, αποξένωση, αίσθηση ανικανοποίητου, φόβος και κρίσεις πανικού.</p>

Σε επίπεδο επιχείρησης οι παράγοντες, που επηρεάζουν το άγχος της εργασιακής κοινότητας συχνά έχουν σχέση με:

- ✓ Το εργασιακό περιβάλλον
- ✓ Τις απαιτήσεις
- ✓ Τη διοίκηση
- ✓ Τις σχέσεις στο χώρο εργασίας
- ✓ Τις αλλαγές
- ✓ Τους ρόλους
- ✓ Την έλλειψη υποστήριξης
- ✓ Την έλλειψη εκπαίδευσης

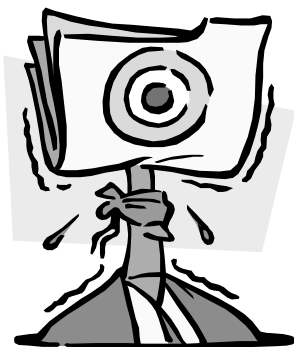
Στόχος των επιχειρήσεων πρέπει να είναι ο εντοπισμός και η αντιμετώπιση των κινδύνων που έχουν σχέση με το άγχος πριν εμφανιστούν συμπτώματα στους εργαζόμενους. Οι τρόποι προσδιορισμού και εκτίμησης των επικίνδυνων παραγόντων περιγράφονται στο κεφάλαιο 3.

2.5. Εκτίμηση: Νιώθετε άγχος;

Τα συμπτώματα του άγχους μπορούν να εκτιμηθούν με διάφορους τρόπους. Η παρακάτω εκτίμηση περιλαμβάνει μια σειρά προτάσεων, που θα σας βοηθήσουν να υπολογίσετε πόσο αγχωμένοι είστε. Βαθμολογίστε κάθε πρόταση σύμφωνα με το πόσο σας ταιριάζει. Αν νιώθετε ότι η φράση δεν σας εκφράζει δώστε της 1 βαθμό. Αν συμφωνείτε απόλυτα δώστε της 6 βαθμούς (1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=διαφωνώ λίγο, 4=συμφωνώ λίγο, 5=συμφωνώ, 6=συμφωνώ απόλυτα).

Συχνά έχω αϋπνίες λόγω δουλειάς.	
Δεν μπορώ να κοιμηθώ γιατί σκέφτομαι τη δουλειά μου.	
Ξυπνάω τη νύχτα και σκέφτομαι τη δουλειά μου.	
Υποφέρω από ανεξήγητους πόνους.	
Με πονάει ο λαιμός και ο ώμος μου.	
Με πονάει η πλάτη μου.	
Υποφέρω συχνά από πονοκεφάλους.	
Με πονούν οι αρθρώσεις μου.	
Έχω συχνά στομαχικές διαταραχές.	
Νιώθω συχνά ένταση ή πίεση.	
Νιώθω άγχος όταν φεύγω για τη δουλειά.	
Κατά τον ελεύθερο χρόνο μου, το μυαλό μου απασχολούν ζητήματα εργασίας.	
Δυσκολεύομαι να διαχωρίσω τον εαυτό μου από την εργασία.	
Είμαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου.	
Νιώθω ότι δεν ξέρω να κάνω σωστά την εργασία μου.	
Νιώθω ότι δεν έχω αρκετό χρόνο για να κάνω την εργασία μου.	
Είμαι πολυάσχολος.	

Νιώθω ότι δεν έχω πολλή ενέργεια στην εργασία μου.	
Δουλεύω υπερωρίες κάθε μέρα.	
Πηγαίνω στη δουλειά τουλάχιστον δύο Σαββατοκύριακα το μήνα λόγω φόρτου εργασίας.	
Νιώθω εκνευρισμένος.	
Πιέζομαι στη δουλειά.	
Δεν έχω καλή σχέση με τους συναδέλφους μου.	
Δεν παίρνω βοήθεια ή πληροφορίες από το διευθυντή μου.	
Νιώθω ότι δεν μπορώ να ξελιχθώ στο πλαίσιο του εργασιακού περιβάλλοντος.	
Νιώθω ότι δεν έχω χρόνο.	
Δε νιώθω αναγκαίος στην εργασία μου.	
Δεν ξέρω πώς συνδέεται η εργασιακή μου απόδοση με όλες τις διαδικασίες της εταιρείας.	
Η εργασία μου είναι ασήμαντη.	
Δεν με ικανοποιούν οι εργασιακές συνθήκες.	
Δεν χρησιμοποιώ όλα τα προσόντα μου στην εργασία μου.	
Με ταλαιπωρούν απρόσμενες αλλαγές συμπεριφοράς.	
Δεν έχω χρόνο για τίποτε άλλο εκτός δουλειάς.	
Χρησιμοποιώ πολλά τονωτικά (αλκοόλ, καπνό).	
Δεν ξέρω πώς να χαλαρώσω.	
Συνολικοί βαθμοί	=



Αφού βαθμολογήσατε κάθε πρόταση, αθροίστε τους βαθμούς σας:

35-105 βαθμοί: Σύμφωνα με αυτή την εκτίμηση δεν υποφέρετε από εργασιακό άγχος.

106-174 βαθμοί: Περιστασιακά υποφέρετε από εργασιακό άγχος.

175-210 βαθμοί: Υποφέρετε από πολύ άγχος!

Τα αποτελέσματα μπορεί να ποικίλουν ανά περιόδους και γι' αυτό μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την παρούσα εκτίμηση πολλές φορές. Συγκρίνοντας τα διάφορα αποτελέσματα μπορείτε να παρακολουθήσετε την πορεία, που ακολουθεί το επίπεδο του άγχους σας.

Παράδειγμα 1:

Η Κατερίνα άρχισε να εργάζεται ως υπάλληλος γραφείου πριν από δύο χρόνια. Προσφάτως η πίεση αυξήθηκε γιατί δεν υπάρχει αντικαταστάτης του υπεύθυνου μισθοδοσίας, που απουσιάζει με άδεια ασθενείας. Η Κατερίνα εκτός από τα δικά της καθήκοντα πρέπει τώρα να εκτελεί και αυτά του υπεύθυνου μισθοδοσίας. Δεν έχει κατάλληλη εκπαίδευση για την εκτέλεσή τους, αλλά ούτε προηγούμενη εμπειρία. Οι υποχρεώσεις της μισθοδοσίας ακολουθούν ένα πολύ στενό χρονοδιάγραμμα, το οποίο πρέπει να τηρείται. Περιστασιακά νιώθει πανικό και τόσο άσχημα, που δεν μπορεί να εργαστεί. Πιστεύει όμως ότι τα καθήκοντα αυτά είναι ενδιαφέροντα και αποτελούν πρόκληση.

Δεν έχει αρκετό χρόνο να ολοκληρώσει τη δική της δουλειά και γι' αυτό μένει πολλές ώρες στην εργασία και παίρνει δουλειά για το Σαββατοκύριακο. Αυτό όμως έχει επιπτώσεις στην οικογενειακή της ζωή. Στο σπίτι η Κατερίνα έχει ένα σύζυγο και δύο παιδιά, που και αυτοί θέλουν την προσοχή της. Της μένει πολύ λίγος χρόνος για να περάσει με την οικογένειά της. Λόγω κούρασης, η Κατερίνα νευριάζει στο σπίτι και δεν έχει πολλή ενέργεια για να ενδιαφερθεί για το σύντροφο και τα παιδιά της όπως παλιά. Ξυπνά τα βράδια και ο ύπνος την παίρνει τα ξημερώματα. Τρώει ανθυγιεινά, δεν έχει χρόνο για άσκηση, ούτε την ενδιαφέρουν οι εξωτερικές δραστηριότητες. Δεν ξέρει πώς να γλιτώσει από αυτήν την κατάσταση. Το σημαντικότερο γι' αυτήν είναι να κρατήσει την εργασία της και να βελτιώσει την κατάσταση στο σπίτι της.

Ερωτήσεις:

1. Κατά τη γνώμη σας ποιες είναι οι αιτίες, που νιώθει άγχος η Κατερίνα;
2. Πώς καταλάβατε ότι πάσχει από εργασιακό άγχος;
3. Θυμηθείτε κάποια γεγονότα, που προκαλούν άγχος. Ποιοι είναι οι παράγοντες, που ενισχύουν το άγχος;
4. Θυμηθείτε μία περίπτωση, στην οποία σας βοήθησε το άγχος.
5. Θυμηθείτε μία περίπτωση, στην οποία δεν σας βοήθησε το άγχος.



Σειρά ερωτήσεων και θεμάτων προς συζήτηση

1. Πώς επηρεάζει τα άτομα το εργασιακό άγχος;
2. Ποιες είναι οι συνέπειές του στο εργασιακό περιβάλλον;
3. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά μιας οργανωμένης εργασίας;
4. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της οργάνωσης της εργασίας στο δικό σας εργασιακό περιβάλλον;
5. Τι πρέπει να γίνει στην εργασία σας για να βελτιωθεί η οργάνωση της εργασίας σας;
6. Υπάρχουν παράγοντες άγχους στον δικό σας κλάδο δραστηριότητας; Αν ναι, αναφέρατε μερικούς.
7. Πώς πρέπει να πραγματοποιηθεί η εκτίμηση κινδύνων στο δικό σας εργασιακό περιβάλλον;
8. Πώς μπορεί να ωφεληθεί μια ανάλυση κινδύνων;
9. Με ποιον τρόπο μπορεί να μειωθεί το εργασιακό άγχος;
10. Ποιες από τις μεθόδους που αναφέρθηκαν μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη δική σας εργασία;

Σειρά ερωτήσεων και θεμάτων προς συζήτηση

1. Αναφέρατε μερικά ζητήματα, που σχετίζονται με το άγχος στην εταιρεία σας.
2. Πώς τα εντοπίσατε; Ποιες είναι οι επιπτώσεις τους;
3. Ποιες εργασιακές ομάδες επηρεάζονται περισσότερο; Γιατί;
4. Ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι στην εταιρεία σας για την εκτίμηση των κινδύνων εργασιακού άγχους;
5. Ποια είναι τα κύρια εμπόδια για την πραγματοποίηση μιας εκτίμησης κινδύνων εργασιακού άγχους στην εταιρεία σας;
6. Πού μπορείτε να αναζητήσετε βοήθεια κατά την εκτίμηση κινδύνων εργασιακού άγχους;
7. Ποια είναι τα βασικά στάδια της διαδικασίας διαχείρισης των κινδύνων;
8. Ποιος είναι ο ρόλος των ειδικών, των διευθυντών, των εκπροσώπων των σωματείων και των εργαζομένων σε κάθε στάδιο;

Σειρά ερωτήσεων και θεμάτων προς συζήτηση

1. Τι προκαλεί άγχος στην επιχείρησή σας; Πώς επηρεάζουν οι παράγοντες άγχους τους εργαζομένους;
2. Από ποιους παράγοντες άγχους κινδυνεύετε εσείς στον χώρο εργασίας σας;
3. Ποιες εργασιακές ομάδες επηρεάζονται περισσότερο; Γιατί;
4. Πώς θα πραγματοποιούσατε εσείς την εκτίμηση των κινδύνων του άγχους στην εταιρεία σας;
5. Ποια είναι τα βασικά στάδια της διαδικασίας διαχείρισης των κινδύνων;
6. Ποιος είναι ο ρόλος των εξωτερικών εμπειρογνομόνων, των στελεχών, των εκπροσώπων των σωματείων και των εργαζομένων σε κάθε στάδιο;
7. Ποιος είναι ο πιο συνηθισμένος τρόπος αντιμετώπισης του άγχους στα εκπαιδευτικά κέντρα της χώρας σας;
8. Υπάρχουν διαφορές όσον αφορά τον τρόπο προσέγγισης του άγχους στους δημόσιους και ιδιωτικούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς, στα μεγάλα εκπαιδευτικά ιδρύματα και στις ΜΜΕ καθώς και στους εθνικούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς και τις πολυεθνικές;
9. Ποιες είναι οι διαφορές των παραγόντων άγχους στις εταιρείες εκπαίδευσης και στις εταιρείες με άλλη δραστηριότητα (παραγωγή, γεωργία, πωλήσεις);
10. Τι θα προτείνατε για την πρόληψη του εργασιακού άγχους στην εταιρεία σας;